

УДК 331.104: 316.6

**СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВІ КОНФЛІКТИ ТА НАПРЯМИ
РОБОТИ ЩОДО ЇХ ЗАПОБІГАННЯ**

Л.В. Коваленко, ст. викладач

Поглиблено розуміння системи управління соціально-трудовими відносинами з урегулюванням та вирішенням конфліктних ситуацій.

Трудовий конфлікт, конфліктоген, загальноколективний емоційний стан, конфліктна ситуація.

Стратегічна спрямованість системи управління щодо соціально-трудових відносин стає ключовою позицією, вищим пріоритетом менеджменту соціально-трудових відносин на рівні держави, регіонів та підприємств. Однак створення ефективної системи управління соціально-трудовими відносинами залежить не лише від законодавчого регулювання, воно вимагає впровадження нових соціально-економічних підходів до вирішення трудових конфліктів.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Науково-методологічні основи регулювання соціально-трудових відносин досліджені в працях вчених-економістів Б. Генкіна, Г. Клейнера, Г. Козаченко, Р. Колосової, С. Масютіна, Г. Мелікьяна, Є. Палиги, А. Юсова та зарубіжних вчених Р. Аксельрода, Р. Анкера, П. Еггера, Ф. Мерчерна, Д. Ріттера та інших. Актуальність проблеми, її практична значущість визначили вибір теми дослідження.

Мета дослідження – визначити основні причини виникнення колективних суперечок (конфліктів) у соціально-економічній сфері з метою розробки заходів запобігання; розробити науково-методичний підхід щодо прийняття найефективніших управлінських рішень з урегулювання та вирішення конфліктних ситуацій.

Виклад основного матеріалу. Трудовий конфлікт – це конфлікт у сфері трудових відносин із приводу засобів працевзабезпечення, рівня заробітної плати, використання професійного й інтелектуального потенціалу, різних елементів та чинників трудового процесу (організації, змісту, умов праці тощо), рівня цін на різні блага, реального доступу до цих благ та інших ресурсів, викликаний протилежністю інтересів.

У Законі України "Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)" визначається, що колективна трудова суперечка (конфлікт) – це розбіжності, що виникли між сторонами соціально-трудових відносин, стосовно: встановлення нових чи зміни існуючих соціально-економічних умов праці та виробничого побуту; укладання чи зміни колективного договору, угоди; виконання колективного договору, угоди чи їх окремих положень; невиконання вимог чинного законодавства України про працю.

Сторонами колективного трудового конфлікту є:

– на виробничому рівні – наймані працівники (окремі категорії найманих працівників) підприємства, установи, організації чи їх структурні підрозділи або профспілкова чи інша уповноважена найманими працівниками організація та власник підприємства, установи, організації або уповноважений ним орган чи представник;

– на галузевому, територіальному рівнях – наймані працівники підприємств, установ, організацій однієї або кількох галузей (професій) або адміністративно-територіальних одиниць чи профспілки, їх об'єднання або інші уповноважені цими найманими працівниками органи та власники, об'єднання власників або уповноважені ними органи чи представники;

– на національному рівні – наймані працівники однієї або кількох галузей (професій) чи профспілки або їх об'єднання чи інші уповноважені найманими працівниками органи та власники, об'єднання власників або уповноважені ними органи (представники) на території більшості адміністративно-територіальних одиниць України, передбачених ч. 2 Ст. 133 Конституції України [1].

Майже у 80 % випадків конфлікти виникають поза бажанням їх учасників. Впливають на це особливості нашої психіки й те, що більшість людей або не знають про їх існування, або не надають їм значення. Будь-які прояви зарозумілості, агресії та невихованості (загрози, грубість, глузування, зауваження, похваляння, безапеляційність, нав'язування порад, переривання співрозмовника, омана, приховування інформації та ін.) – усе це конфліктогени, які здатні привести до конфліктної ситуації.

Слова «здатні привести» у даному випадку є ключовими, і розкривають загрозу конфліктогенів. Те, що вони не завжди призводять до конфлікту, притупляє нашу пильність щодо них. Наприклад, неповажне звертання не завжди спроможне привести до конфлікту, багато хто вважає, що «зійде з рук». Однак, не завжди «сходить».

Природу та підступність конфліктогенів можна пояснити так. Ми більш чуттєві до слів інших людей, ніж до тих, що говоримо самі. Існує думка, що жінки не звертають уваги на свої слова, але надають велике значення тому, що чують самі. Треба визнати, що цим грішать всі, а не тільки представниці прекрасної статі.

Наша особлива чуттєвість відносно слів звернення до нас походить від бажання захистити себе, свою гідність від можливого замаху. Але ми не так пильнуємо, коли діло стосується гідності інших, і тому не так суворо стежимо за своїми словами та діями. Не можна ігнорувати дуже важливу закономірність ескалації конфліктогенів: на конфліктоген в нашу адресу ми старанно відповідаємо більш міцним конфліктогеном, нерідко максимально міцним серед усіх існуючих.

Таку закономірність можна пояснити так. «Отримавши» на свою адресу конфліктоген, постраждалий хоче компенсувати свій психологічний програш, намагається позбутися роздратування, відповісти образою на образу. Така відповідь не буває слабкою, а для впевненості робиться із «запасом»: тяжко утриматись від спокуси провчити кривдника, щоб він більш ніколи не дозволяв собі подібного. Унаслідок цього, сила конфліктогенів прямує до зростання.

Чому так? На жаль, ми так створені – хворобливо реагуємо на образи, виявляємо відверту агресію.

Безумовно, вимоги високої моралі більше відповідають вмінню стримуватись, а ще краще – пробачати образи. До цього закликають релігії та етичні вчення, але, незважаючи на освіту та виховання, кількість бажаючих «підставити іншу щоку» не збільшується.

Потреба у безпеці, відчуття комфорту, збереження гідності належать до основних потреб людини, і тому замах на її права сприймається дуже хворобливо.

Треба навчитися опиратися ескалації конфліктогенів і кожен із нас повинен постійно про це пам'ятати. Тоді конфліктів буде менше, а особливо тих, в яких не зацікавлений жоден учасник. Нагадаємо, що перший конфліктоген може бути (частіше за все і буває) без певного наміру, але наслідком деяких обставин.

Схема виникнення випадкових конфліктів



Існують люди, які порівнюють закон ескалації конфліктогенів з відомим законом механіки: сила протидії дорівнює існуючій силі, але протилежна за спрямуванням.

Дійсно, у даному випадку є спільні речі, але є й принципові відмінності. Перше полягає в тому, що у людей протидії звичайно набагато сильніше дій (а не дорівнюють їм); друге – в тому, що закон механіки діє незалежно від нашої волі, а ескалацію конфліктогенів ми спроможні зупинити.

За допомогою цієї схеми можна зрозуміти, чому у більшості випадків конфлікт виникає поза бажанням учасників. Перший конфліктоген має ситуаційний характер, а далі вступає в дію закон ескалації конфліктогенів і маємо конфлікт.

Життєва ситуація: співробітник випадково чіпає папку, яка падає на підлогу.

- Який Ви незграбний! Завжди щось чіпаєте, – чує він голос іншого співробітника.

- Тому що, все не на своєму місці! Взагалі на Вашому столі безлад!

- Як би ж від Вас була хоч якась допомога! Я цілий день працюю, а Ви тільки виходите з кабінету, ще й дорікаєте!

Наслідки невтішні: настрій у обох зіпсований, конфлікт існує, і на-вряд, когось зі співробітників задовольнить цей поворот подій. Фактично цей приклад складається з одних конфліктогенів. Незграбність одного зі співробітників – перший з них, він може призвести чи не призвести до конфлікту. Все залежить від реакції іншого – другого співробітника. Але, в даному випадку, він не намагається поліпшити ситуацію, у своєму обвинуваченні від часткового випадку переходить до узагальнення, «на особистість». виправдовуючись, співробітник поводить як і інший, діючи за принципом: кращий захист – це напад.

Але за цією схемою можна знайти і шляхи запобігання конфліктам. Такими шляхами можуть бути правила безконфліктної поведінки:

1. Не припускати конфліктогенів.

Поставити себе на місце співрозмовника: чи скривджені ви, коли почувли щось подібне?

2. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген.

Якщо не зупинити зараз, пізніше це буде зробити практично неможливо – так швидко наростає сила конфліктогенів.

3. Прояви зацікавленості до співрозмовника.

4. Робіть якомога більше бажаних посилань на адресу партнера, співрозмовника.

Бажані посилення – це поняття протилежне конфліктогену. Це все, що піднімає настрій людини: комплімент, дружня посмішка, похвала, співчуття, повага тощо [3].

Кожен з нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка надає нам бажані посилення, стає очікуваним співрозмовником.

Загалом для профілактики трудових конфліктів необхідно, у першу чергу, створити згуртований трудовий колектив. Взаємовідносини у колективі, його згуртованість, значною мірою, залежать від самих членів колективу, їхніх особистісних якостей та культури спілкування, що проявляється у мірі доброзичливості, симпатії чи антипатії. Трудовий колектив формується з окремих працівників, які мають різні психічні властивості та соціальні характеристики. Іншими словами, члени трудового колективу є представниками різних темпераментів, статевовікових та етнічних груп, відрізняються один від одного різними звичками, поглядами, інтересами, які, власне, є спільними чи розходяться з їхніми соціальними позиціями.

Значну роль у формуванні та згуртуванні колективу відіграє стиль управління. Керівник у своїй повсякденній діяльності повинний враховувати, що його працівники мають різні характери, соціально-психологічні якості, різну загальноосвітню та спеціальну підготовку. Це вимагає від нього вивчення характеру підлеглих, вміння вибрати способи впливу на людину залежно від рис характеру, специфіки діяльності, соціальних характеристик. Далеко не кожен фахівець може бути хорошим керівником. Для профілактики конфліктів важливе значення має організація правильного спілкування членів колективу. Спілкування як засіб згуртування трудового колективу виконує пізнавальну, комунікативну та регулятивну функції.

Пізнавальна функція полягає в тому, що члени колективу чи групи, спілкуючись, обмінюються інформацією про себе, своїх товаришів, шляхи та методи виконання поставлених перед ними завдань. У процесі такого обміну у кожного зі членів колективу з'являється можливість дізнаватися про ефективніші прийоми та методи роботи, співвідносити свій індивідуальний стиль її виконання із загальним та виконувати так свою роботу, щоб це відповідало правилам та методам, прийнятим у даному колективі. А це формує необхідну для нормального функціонування колективу трудову єдність.

Комунікативна функція полягає в тому, що члени колективу, спілкуючись, формують свій та загальноколективний емоційний стан. Емоції – відповідна реакція людини на ті чи інші подразнення. У процесі спілкування народжуються різні види емоцій. Спілкування може супроводжуватися ефектом співчуття, співучасті, взаєморозуміння та сприяти емоційній розрядці стану людини, але може створювати і певний рівень емоційної напруженості, психологічний бар'єр упередженості, неприйняття, відчуженості.

Регулятивна функція полягає у впливі членів колективу на своїх товаришів по роботі, на їх поведінку, дії, активність, систему ціннісних орієнтацій. Вона регулює взаємодії членів колективу та формує відносини, здебільшого, по вертикалі (у системі керівник – підлеглий). Важливу роль у формуванні цих відносин відіграє керівник. Ефективність його впливу на колектив значною мірою залежить від організації спілкування з підлеглими. Керівник повинний бути неупередженим, однаково вимогливим до всіх підлеглих. Але вимогливість спрацьовує тоді, коли вона організаційно продумана, психологічно обґрунтована і виражена у формі, що відповідає моральним нормам [2].

Вирішення конфлікту полягає в знятті суперечностей, що викликали конфлікт, і встановленні нормальних взаємовідносин між протиборчими сторонами. Важливим у даному випадку є усунення джерела конфлікту, а його врегулювання означає припинення конфліктних дій і ворожості, зниження значущості джерела, причин конфлікту. Зазвичай, це досягається за допомогою компромісів та переконання. Усунення конфлікту – зняття гостроти протиборства сторін, яке не усуває причин конфлікту.

Необхідно створити певну систему управління трудовими конфліктами та ретельно їх вивчати. Для цього слід здійснювати постійний моніторинг громадської думки з питань конфліктності .

Висновки та перспективи подальших досліджень. Суспільство і кожний його член, регіон, держава і кожне підприємство несуть величезні економічні та соціальні втрати через трудові конфлікти. Це викликає необхідність у розробці конкретних шляхів подолання та згладжування трудових конфліктів, які неможливо здійснити без ретельного аналізу причин та характеристик даних конфліктів у часовому розрізі.

Список літератури

1. Закон України "Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>
2. Скотт Д.Г. Конфлікти та шляхи їх подолання / Д.Г. Скотт. – К., 2001. – С. 15–16.
3. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми / В.П. Шейнов. – М. : АСТ, Харвест, 2008. – С. 242–246.

Углублено понимание системы управления социально-трудовыми отношениями с регулированием и решением конфликтных ситуаций.

Трудовой конфликт, конфликтоген, общеколлективное эмоциональное состояние, конфликтная ситуация.

The understanding of a management system is deepened by the social and labor relations with regulation and the solution of conflict situations.

Labor conflict, sources of conflict, common emotional state, the conflict situation.